



# TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

IDMidCaps - ID Consulting - NBC

A jour au 08/11/2018



## 1- Réception des réclamations :

On entend par réclamation une déclaration actant du mécontentement du client envers la société de recherche/conseil. Une demande d'information, d'avis, de clarification ou de prestation n'est pas une réclamation.

Une réclamation peut être adressée à la société par courrier ou par email :

France Actionnaire - IDMidCaps

83 boulevard Malesherbes

75008 Paris

[sfaijean@idmidcaps.com](mailto:sfaijean@idmidcaps.com)

## 2- Traitement des réclamations :

Tout collaborateur d'IDMidCaps qui reçoit une réclamation d'un client la transmet immédiatement au Président et en l'absence de celui-ci, à l'un des directeurs associés.

Un accusé de réception est adressé au client dans les 48 heures.

Un dossier est constitué et il est procédé à une enquête sur le bien-fondé et la réalité de la réclamation.

Le client est tenu informé par courrier, mail, téléphone, de l'évolution de la réponse à sa réclamation dans un délai maximum de deux mois (sauf prolongation à titre exceptionnel validée par le Président ou, en l'absence de celui-ci, l'un des directeurs associés).

L'accord du client est formalisé par écrit et le dossier complet (réclamation, accord conclu) est archivé dans le dossier du client.



En cas de désaccord, IDMidCaps informe le client qu'il peut saisir les autorités compétentes et en particulier le médiateur de l'AMF.

Médiateur de l'AMF

Autorité des Marchés Financiers

17, place de la Bourse

75082 PARIS CEDEX 02

### **3- Enregistrement et suivi du traitement des réclamations :**

IDMidCaps a mis en place un registre des incidents tenu et mis à jour régulièrement par le Responsable du contrôle et de la conformité. Toute réclamation reçue y est consignée (cf. Annexe 1).



## Annexe 1 - Registre des réclamations

Date d'identification	Personnes concernées	Nature de la réclamation	Résolution	Information du client	Visa Direction